

Vivo é condenada a indenizar por cobrar por serviço não contratado

23/03/2022

O que caracteriza o desvio produtivo é o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta seu tempo vital, que é um recurso produtivo, e se desvia das suas atividades cotidianas que geralmente são existenciais.

Reprodução



Reprodução Vivo deve indenizar por cobrar por serviço não contratado por consumidor

Com base nesse entendimento, a 6ª Turma Recursal Cível e Criminal do Tribunal de Justiça de São Paulo condenou a Vivo por ter inserido um serviço na conta do consumidor sem a sua anuência. A reparação por danos morais foi fixada em R\$ 10 mil.

De acordo com a relatora, juíza Sueli Juarez Alonso, o cliente foi cobrado por um serviço que não contratou, e a partir de então, se iniciou uma "verdadeira via sacra" para conseguir o cancelamento. Sem obter êxito, o autor se viu obrigado a ajuizar uma ação, "desperdiçando tempo e dinheiro, caracterizando desvio produtivo".

"O STJ vem confirmando a tese do desvio produtivo do consumidor, isso porque perde-se horas em filas ou ao telefone na tentativa de resolver pendências causadas pelos prestadores de serviços, ou seja, quando o consumidor foi privado de tempo relevante para se dedicar ao exercício de atividades que melhor lhe aprouvesse, submetendo-se, em função do episódio em tela, a intermináveis percalços para solução de problemas oriundos de má prestação de serviços da ré", disse.

Para a relatora, a operadora falhou como prestadora de serviços, pois não solucionou o problema mesmo depois do ajuizamento da ação, além de continuar cobrando por um serviço não contratado pelo consumidor, apesar da sentença de primeira instância já ter determinado o cancelamento e a consequente suspensão das cobranças.

"É evidente, portanto, que não havia necessidade de impor ao recorrente os aborrecimentos e constrangimentos sofridos. O consumidor, não raro, tem que se submeter a inúmeros dissabores para ver seu direito respeitado e isso, sem dúvida, caracteriza dano moral", concluiu a magistrada. A decisão foi por unanimidade.

O consumidor é representado pelos advogados **Paulo Evângelos Loukantopoulos** e **Evandro Henrique Gomes**.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
1006251-67.2021.8.26.0006

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-mar-23/vivo-condenada-indenizar-cobrar-servico-nao-contratado/>